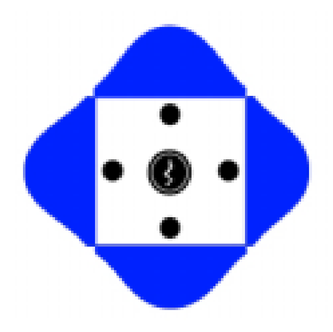
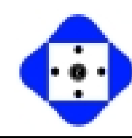
MANUAL DEL USUARIO



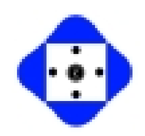
Contacto CRM 4.0

“Mantenga a sus clientes y grupo de trabajo en Contacto”

Indice



Introducción



Contacto CRM es una fácil y ágil base de datos que le permite agilizar muchos procesos en su empresa, aumentando la productividad, mejorando el servicio a sus clientes y así incrementando sus ventas.

Contacto CRM fue desarrollado para ser usado por empresas con la necesidad de un sistema CRM, pero que no tiene los recursos monetarios para adquirir costosos programas.

Estamos seguros que ***Contacto CRM*** llenará sus expectativas, ya que es un aplicativo creado pensando en necesidades reales de las empresas.

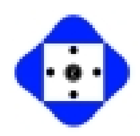
Cordialmente

Santiago A. Torres
Gerente
Contacto CRM

Contacto CRM 4.0

www.contactocrm.com

Instalación del aplicativo



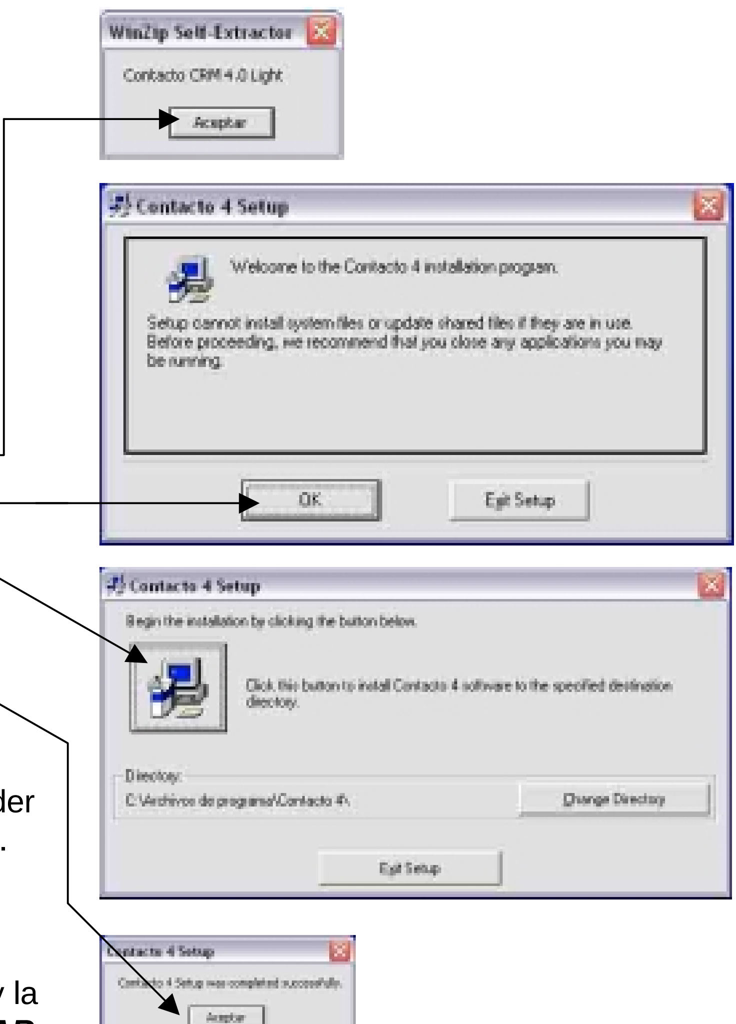
Para poder instalar ***Contacto CRM*** usted debe tener el archivo “ContactoCRMEsp.exe”
Este archivo lo puede bajar de nuestra página web **www.contactocrm.com** o lo encontrara en el CD de instalación que nosotros le suministramos en la carpeta “Contacto CRM 4 Light”

Pasos para la instalación de **Contacto CRM**

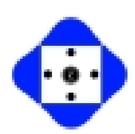
1. Haga dobleclick sobre el archivo ContactoCRMEsp.exe
2. Oprima aceptar.
3. Oprima el botón “OK” para continuar.
4. Oprima el botón con el computador para iniciar la instalación.
5. Oprima aceptar para finalizar la instalación.

- El aplicativo ya esta instalado un su computador.
- Para correr el aplicativo vaya ha “Inicio” - “Programas” - “Contacto 4”.
- Al correr el aplicativo por primera vez tendrá que responder una serie de preguntas para la configuración del aplicativo. Lea cuidadosamente todas las pantallas.

IMPORTANTE:
En la instalación del aplicativo usted ingresara el nombre y la contraseña del usuario principal. ***PORFAVOR NO OLVIDAR ESTA CONTRASEÑA.***



Menú de botones





Menú

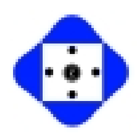
•Buscar	Filtrar la base de datos
•Cliente	Funciones para Agregar, Renombrar o Borrar clientes.
•Configuración	Sección para la adecuación del programa (Nombre campos, eventos, usuarios y teléfono)

Botones

• Agregar	Agregar clientes nuevos.
• Notas	Sección para guardar notas de cada asesor (Las notas son personales y no tiene relación con ningún cliente).
• +Event	Agregar un registro de evento.
• Filtrar	Método para filtrar la base de datos.
• Correo	Correo interno (Mensajes entre usuarios de Contacto CRM).
• Prod	Ingreso de productos.
• Clientes	Listado en tabla de todos los clientes.
• Cont	Listado en tabla de todos los contactos que tiene.
• Cotiza	Registro de todas las cotizaciones
• O\Comp	Registro de todas las Ordenes de Compra.
• Ventas	Registro y análisis de las ventas registradas de todos los clientes.
• Tareas	Registro de todas las tareas pendientes.
• Eventos	Registro de todos los eventos.
• Calen	Calendario
• Palm	Exporte sus datos a su PALM (Se requiere una instalación adicional).
• Salir	Salida de Contacto CRM

Contacto CRM 4.0
www.contactocrm.com

Información básica de los clientes



¿Cuál es la dirección y los teléfonos?
¿Quién esta encargado de este cliente?
¿Tiene página web?
¿Cuál es la razón social?

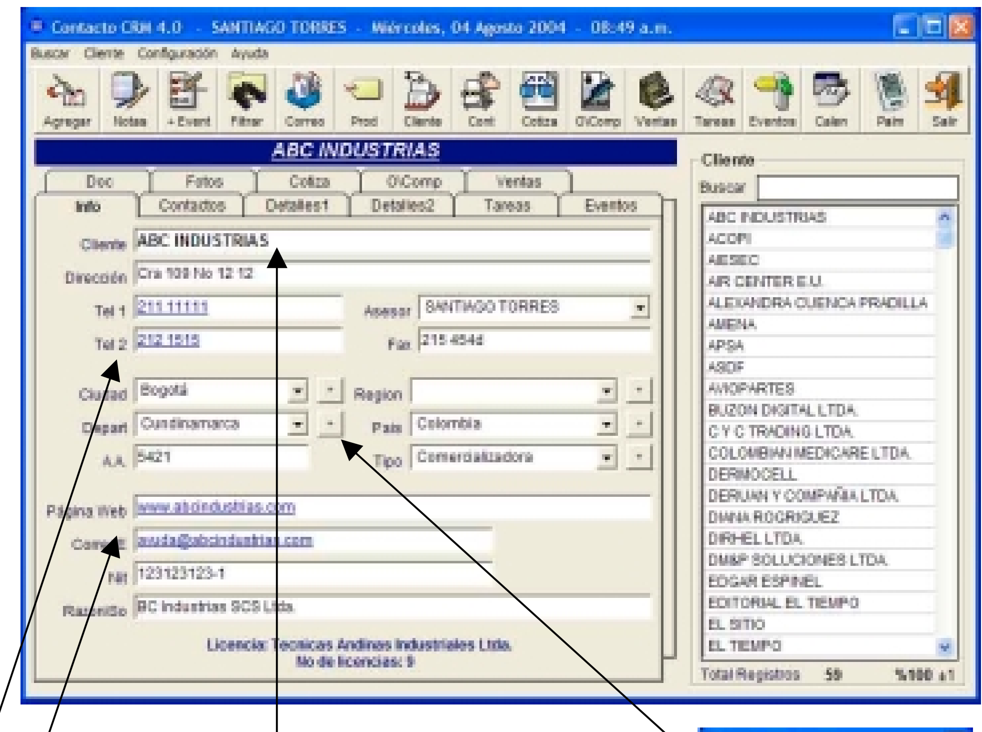
Tenga a la mano toda la información básica de sus clientes. Tener a la mano los datos de sus clientes le puede ahorrar mucho tiempo.

Usted encuentra 3 tipos de campos diferentes.

• TEXTO: (Dirección, Tel, etc.) usted puede escribir directamente en el campo.
• SELECCIÓN: (Ciudad, Región, etc.) usted selecciona los datos oprimiendo la flecha al lado de cada campo.
• FECHA: Para agregar una fecha haga doble click sobre el campo.

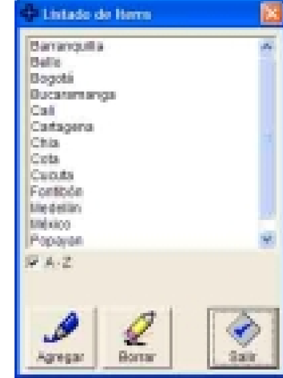
Con los campos de teléfono, al hacer doble click, usted podrá marcar automáticamente usando su módem. (Primero tiene que configurar el módem en "Configuración - Teléfono").

Los campos de Página web y Correo-e tienen hypervínculo con Outlook y Explorer.

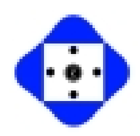


El único campo que no se puede cambiar directamente es el campo del nombre del cliente. Para cambiar este campo debe ir al menú "Cliente - Renombrar".

Para agregar o editar ítems a los campos de selección (Ciudad, Departamento, Región etc.) oprima el botón "+" al lado del campo.



Contactos en el cliente

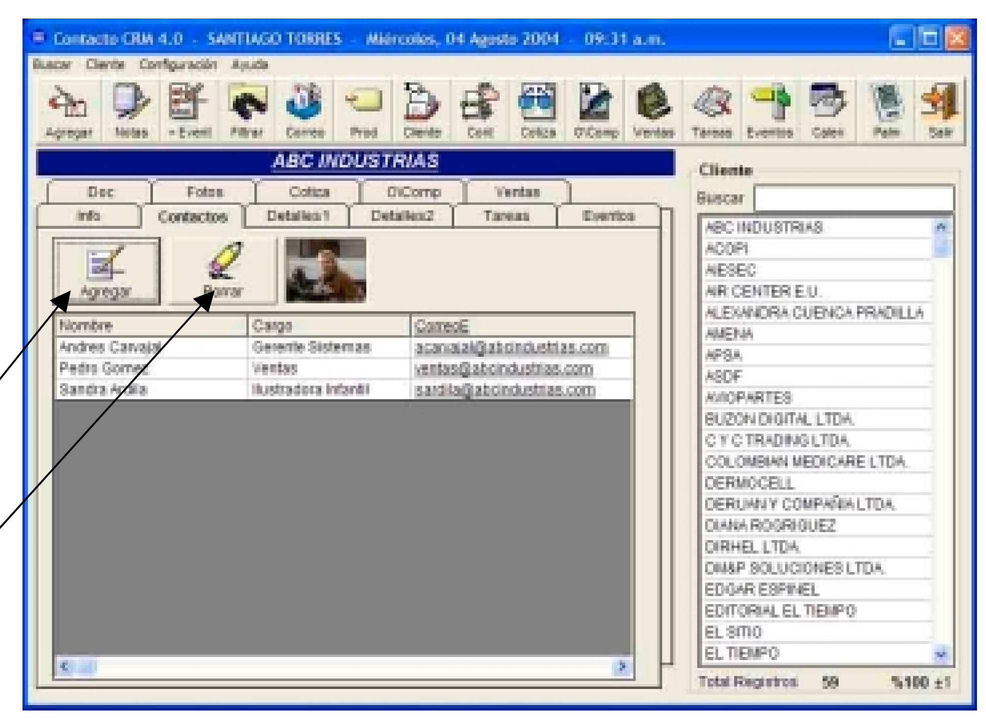


¿Quiénes son mis contactos?
¿Cómo se llama el asistente?
¿Cuál es el correo electrónico?
¿Cuál es el teléfono directo?
¿Cuándo cumple años?

Guarde datos específicos sobre sus contactos. Mientras mas sepa sobre la persona con la que está hablando, mejor estará preparado.

• Para agregar un contacto oprima el botón “agregar”.
• Para borrar un contacto, primero seleccione al contacto a borrar y luego oprima el botón “Borrar”
•Usted podrá agregar o capturar una foto de cada contacto.
•Al hacer doble click sobre el correo electrónico o el teléfono podrá enviar un correo o marcar el teléfono del contacto.

Si desea ver o editar los datos de cada contacto, haga doble click sobre el nombre o cargo.

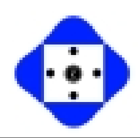




Contacto CRM 4.0

www.contactocrm.com

Detalles 1 y Detalles 2



¿Quiénes me pagan a 30 dias?
¿Desde hace cuanto tiempo es cliente?
¿Qué forma de pago tiene?
¿Tiene credito?

Guarde datos específicos sobre sus clientes. Cambie los nombres de estos campos para adaptarlos a sus necesidades. Mientras mas sepa sobre las caraterísticas de cada cliente, mejor podrá atenderlo.

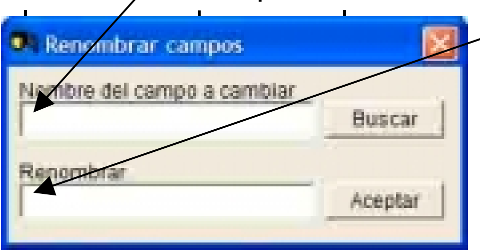
•Usted encontrará campos de:

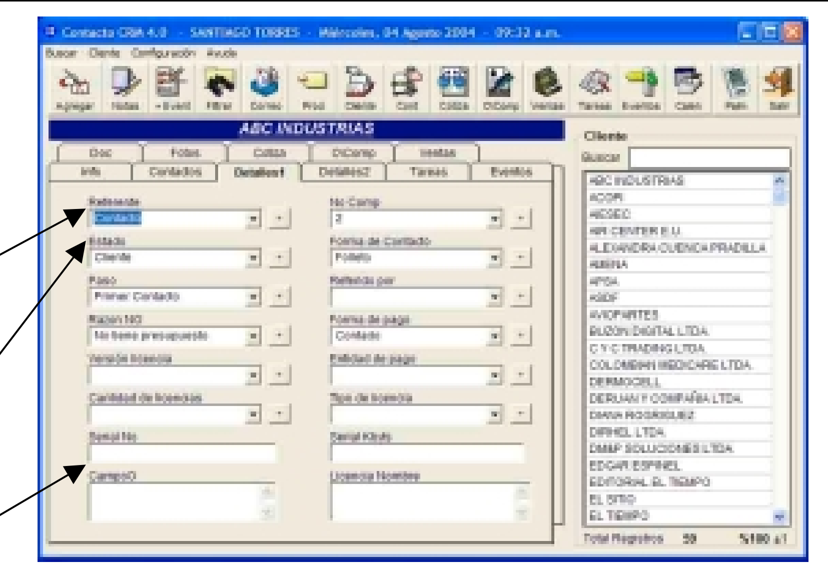
Selección
Texto
Fecha.

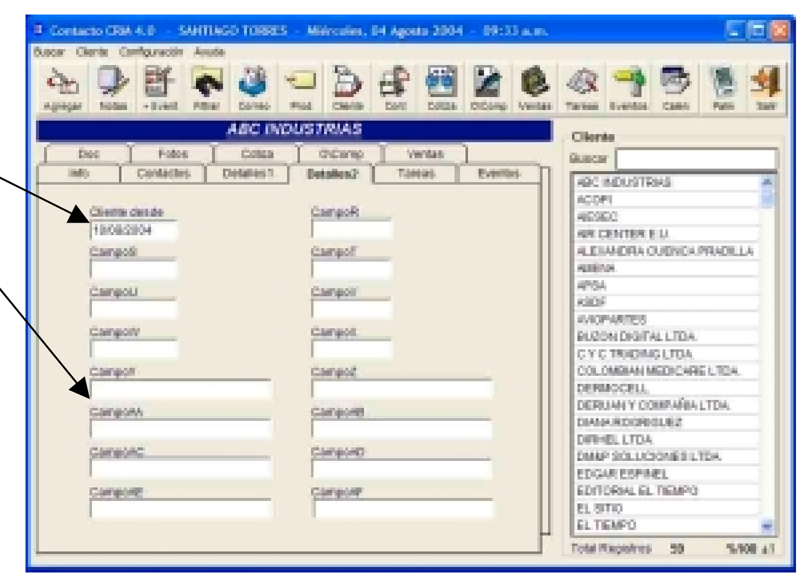
•Para editar los campos de fecha, haga doble click sobre el campo.

Renombrar campos

Para cambiar el nombre de estos campos debe ir al menú “Configuración - Renombrar campo”. Escriba el nombre del campo que desea cambiar. Oprima buscar. Luego escriba

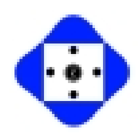






Contacto CRM 4.0
www.contactocrm.com

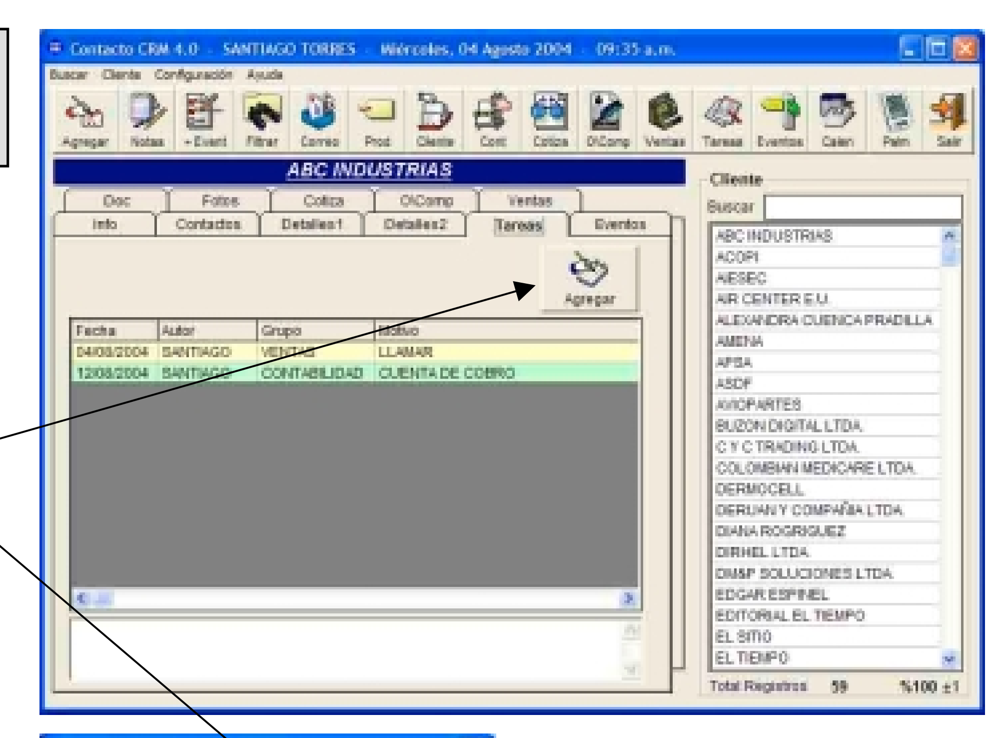
Tareas pendientes



¿Qué tengo pendiente con este cliente?
¿Cuándo debo volverlo a llamar?
¿Cuándo debo enviar la cuenta de cobro?

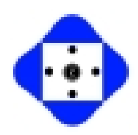
Organice todas las tareas que tiene pendientes con sus clientes. Sepa quien es el asesor y cuando es la próxima vez que el cliente va a ser contactado.

- Oprima el botón “Agregar” para ingresar una nueva tarea.
- Las razones (Grupo y Motivos) para las tareas pueden ser modificadas en el menú “Configuración - Eventos”.
- Si esta marcado “Tarea de grupo”, la tarea será generada para TODOS los clientes en ese momento en la lista de clientes.
- Después de terminada una tarea, haga doble click sobre la tarea y registre que pasó con esa tarea.
- Al oprimir una tarea usted podrá ver los comentarios de esta tarea en el cuadro de texto en la sección de abajo.

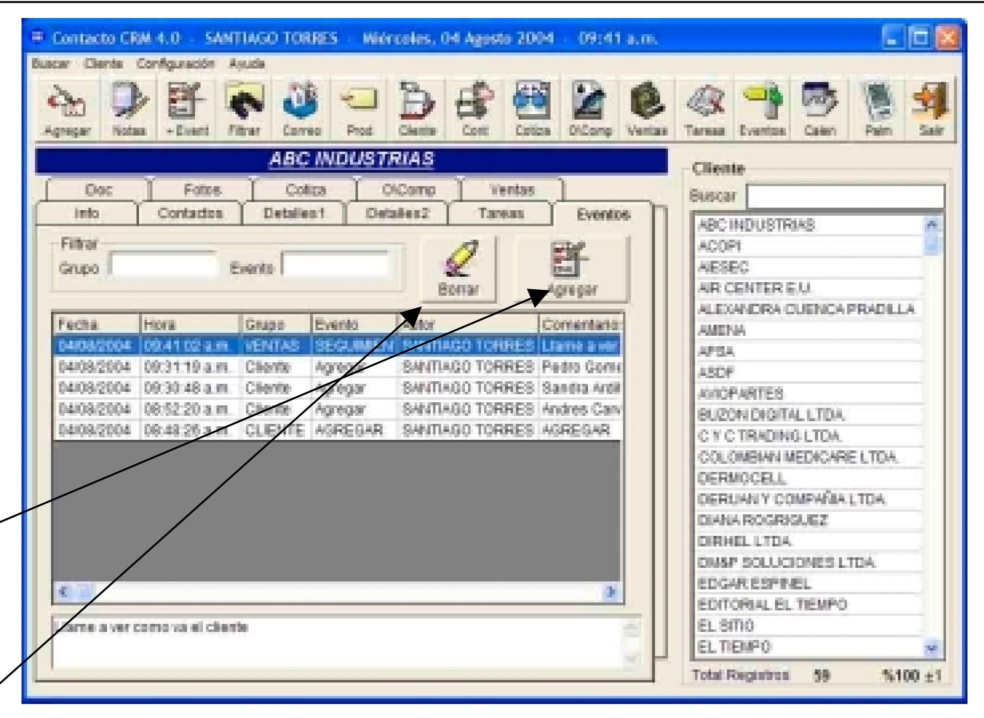




Eventos

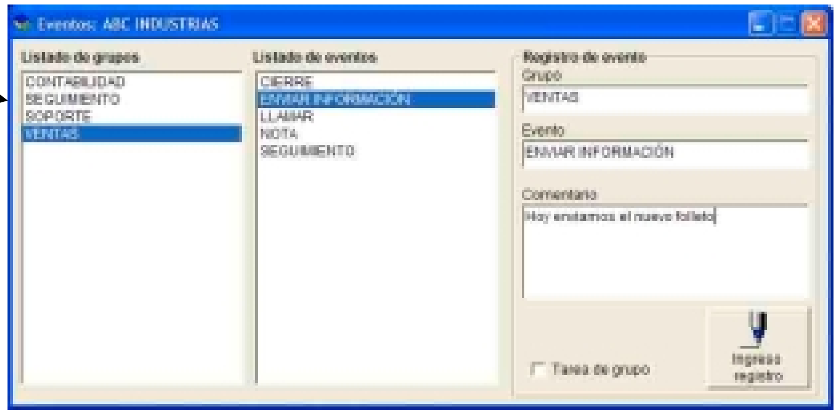


¿Cuándo fue la ultima vez y cuantas veces se ha llamado al cliente?
¿Cuántas visitas se le han hecho ?
¿Quién fue la ultima persona contactada y que hablaron?



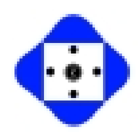
Lleve registros detallados de todos los eventos que suceden con sus clientes. Lleve control sobre al trabajo que sus asesores realizan con sus clientes.

- Oprima el botón “Agregar” para registrar un nuevo evento. Seleccione un grupo y luego el evento de ese grupo. Escriba su comentario sobre este evento.
- Para borrar un evento, seleccione primero el evento y luego oprima “Borrar”
- Los listados de grupos y eventos se pueden modificar en el menú “Configuración - Eventos”

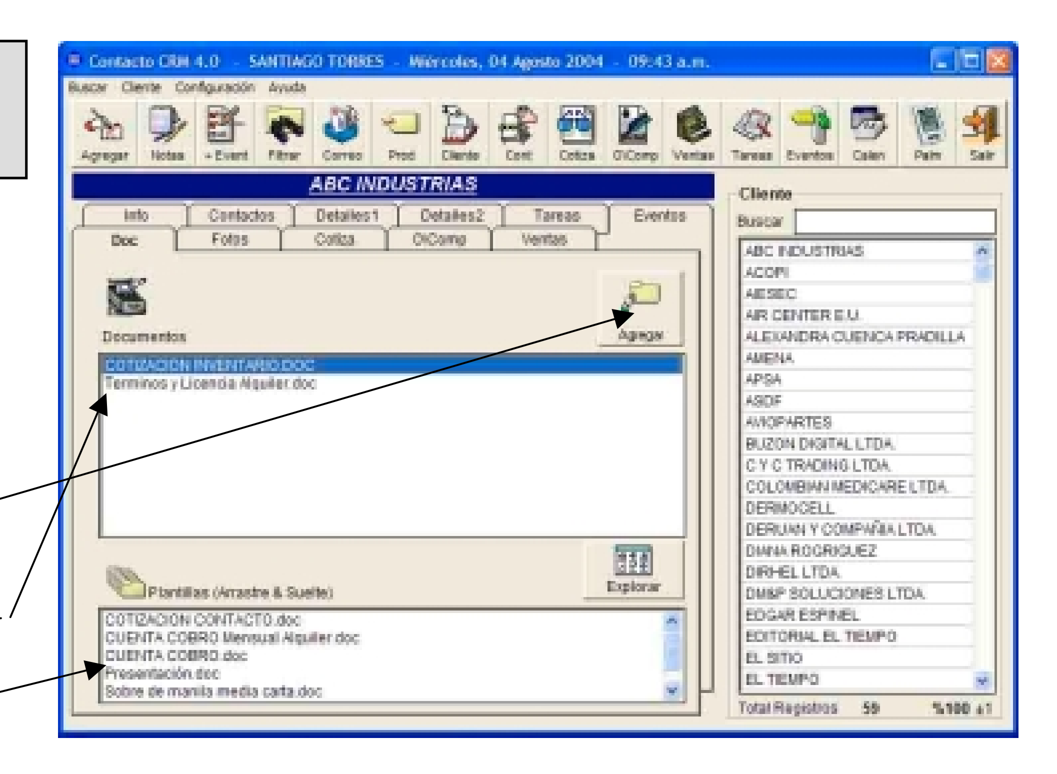


Contacto CRM 4.0
www.contactocrm.com

Documentos



¿Dónde esta el documento que le envie?
¿Qué documentos le he enviado ?
¿Cual es la última propuesta enviada?

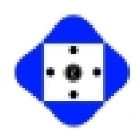


Organice los documentos de cada cliente y tenga a la mano sus documentos plantilla. No vuelva a perder un documento enviado anteriormente. ***Contacto CRM*** crea una carpeta para cada cliente.

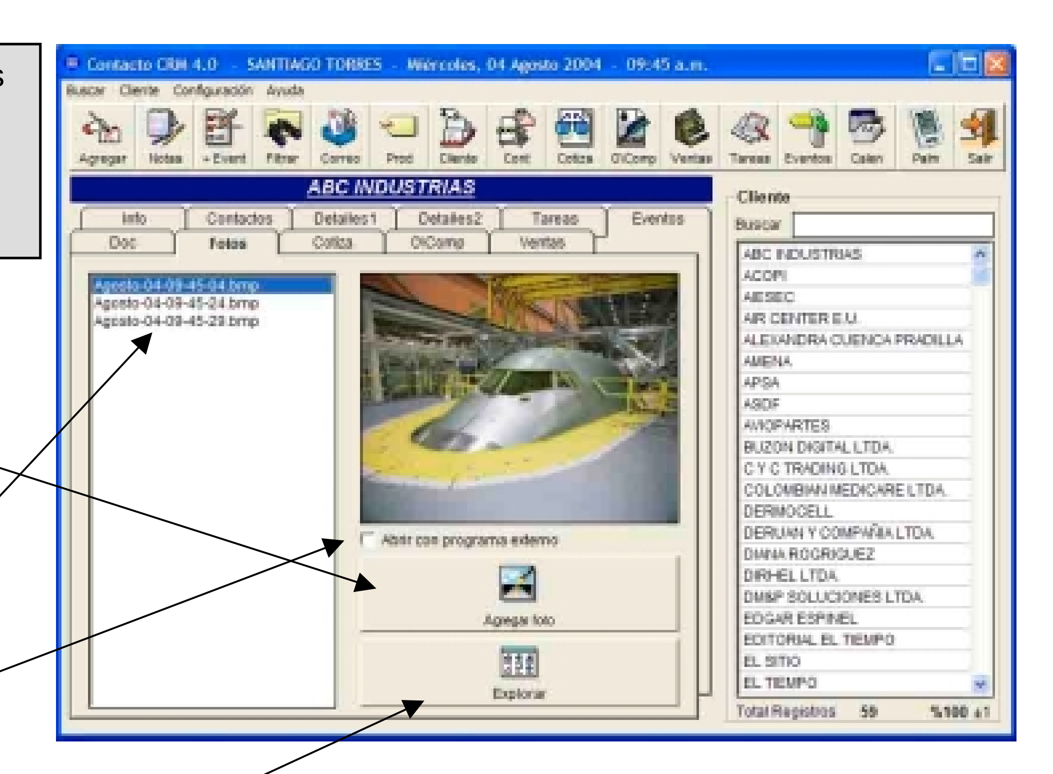
•Oprima el botón “Agregar” para agregar nuevos documentos a la carpeta del cliente.
•Para ver un documento simplemente haga doble click sobre el nombre y se abrirá con el programa correspondiente.
•Para hacer uso de los documentos plantilla, arrastre el documento desde la ventana de plantilla hasta la ventana de documentos del cliente.
•Para agregar documentos a la ventana de plantilla debe hacer los siguiente: En el computador servidor en la ruta:
C:\Contacto CRM\Formatos
copie aquí los documentos que quiere disponible en la ventana de plantilla.

Contacto CRM 4.0
www.contactocrm.com

Fotos de los clientes



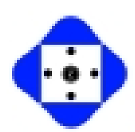
¿Dónde estan las fotos de las instalaciones de mi cliente?
¿Dónde y como estan instalados nuestros productos?
¿Cómo es el logo de la empresa?



Organice las fotos que tenga de sus clientes. Puede guardar fotos de las reuniones , eventos, etc. con sus clientes.

•Oprima el botón “Agregar” para agregar fotos o capturar las con la webcam.
•Para ver una foto haga click sobre el nombre de la foto para la vista previa en pantalla. Si desea abrir la foto haga doble click sobre el nombre.
•La opcion de “Abrir con programa externo”, le permite abrir la foto con un programa externo.
•Con el botón “Explorer” usted podra tener acceso directo a la carpeta de fotos de ese cliente.

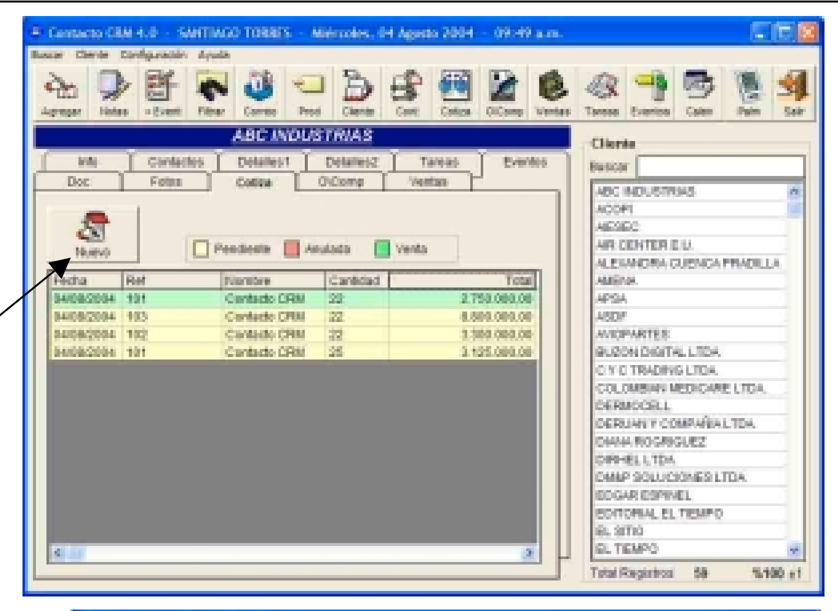
Cotizaciones, Ordenes de compra y Ventas

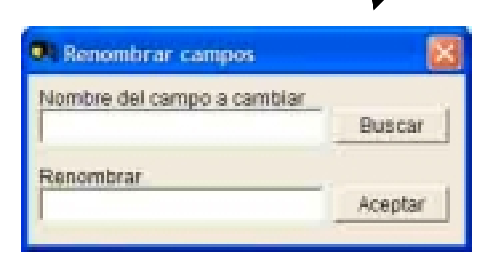


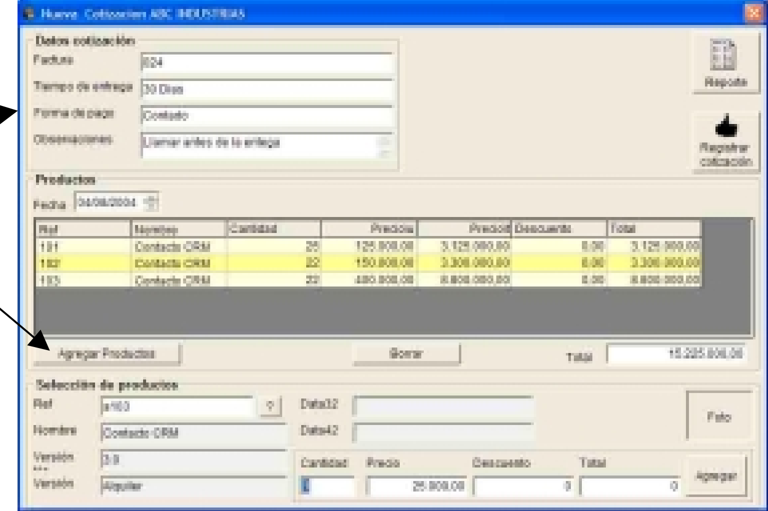
¿Qué le he cotizado a mi cliente?
¿Qué Ordenes de Compra he recibido?
¿Qué me ha comprado?

Lleve un control de sus Cotizaciones, Ordenes de Compra y Ventas. Es importante saber que se le ha vendido a sus clientes.

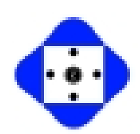
- Oprima el botón “Nuevo” para agregar un registro.
- Para poder ingresar un registro, deben haber productos registrados con anterioridad. Para esto ver la sección de productos.
- En la ventana de nuevo registro agregue los productos a registrar.
- Los campos de “Datos cotización (O\compra o ventas) se pueden modificar en “Configuración - Renombrar campos”







Análisis de ventas por cliente



¿Qué cliente me ha comprado más este mes?
¿Quién me ha comprado más este producto?

Organice en orden descendente el comportamiento de compra de sus clientes.

Organice sus clientes por:

•Cantidad de ventas
•Referencias de productos
•Periodos de venta

Estadística

•Total ventas
• Promedio ventas
• Cantidad de ventas totales
• Cantidad de ventas promedio

Analisis por cliente

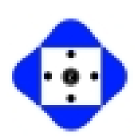
Filtrar
Desde 04/02/2001
Hasta 04/08/2004
Todos
Ref
Reporte
Organizar columna
Total
Cantidad
Procesar

Total ventas 33.118.653,00
Promedio total 1.003.595,55
Cantidad total 151
Cantidad promedio 4,5757575757575758
Cliente 33

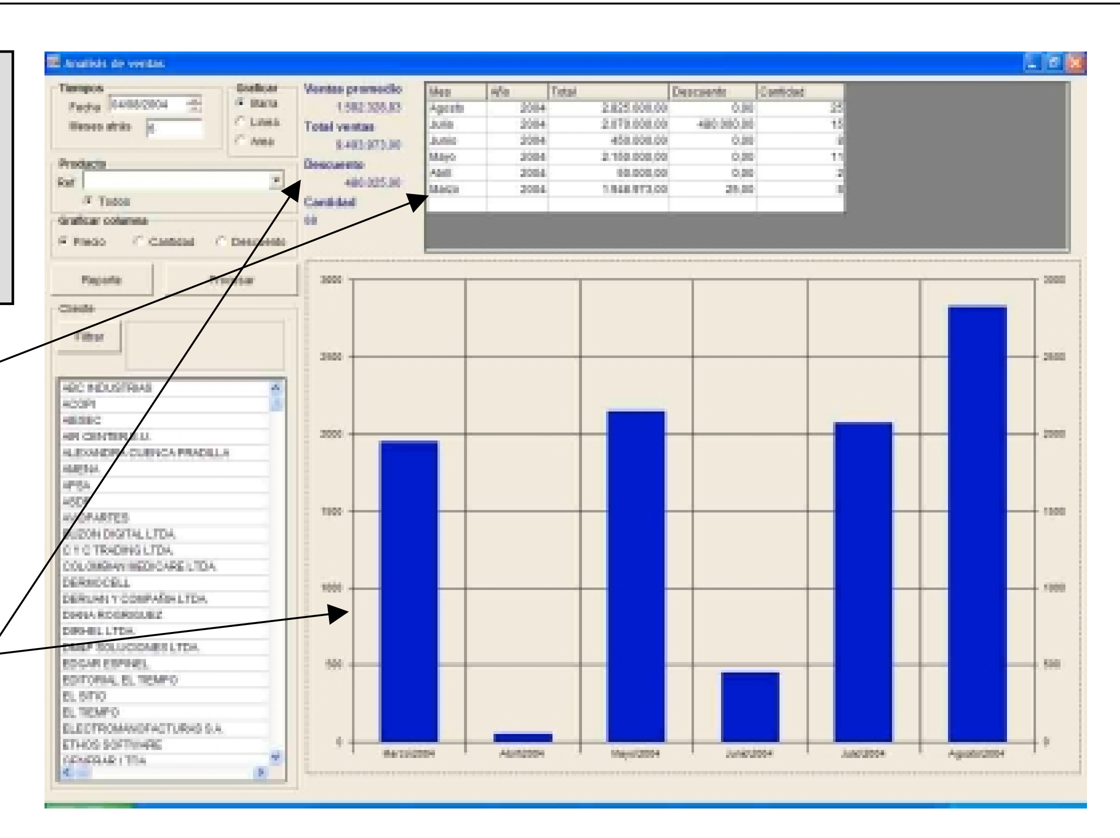
#	Cliente	Total	Cantidad
1	MAERSK LOGISTICS	3.595.680,00	11
2	SUPER BRIX S.A	2.844.000,00	8
3	ABC INDUSTRIAS	2.750.000,00	22
4	GEOSINTEC LTDA	2.555.000,00	8
5	T.G. EXPRESS S.A	2.250.000,00	5
6	ELECTROMANOFACTURAS S.A	2.000.000,00	5
7	TECNICAS ANDINAS INDUSTRIALES LTDA	1.920.000,00	9
8	LATINED COLOMBIA S.A	1.500.000,00	5
9	AVIOPARTES	1.500.000,00	1
10	COLOMBIAN MEDICARE LTDA	1.400.000,00	5
11	TECNICAS Y TECNICAS	1.200.000,00	6
12	TEACHING AND TUTORING COLLEGE DE COLOMBIA S.A	1.125.000,00	5
13	SPEED TRANSPORT DE COLOMBIA S.A	800.000,00	4
14	APSA	800.000,00	10
15	C Y C TRADING LTDA	800.000,00	4
16	DIRHEL LTDA	790.000,00	2
17	GENERAR LTDA	500.000,00	2
18	VICENTE IVARS OLLER	398.973,00	1
19	DERUAN Y COMPAÑIA LTDA	395.000,00	1
20	BUZON DIGITAL LTDA	395.000,00	1
21	JAS FORWARDING COLOMBIA S.A	375.000,00	2
22	TRANEXCO S.A	350.000,00	1
23	DERMOCELL	350.000,00	1
24	NICOLÁS VAHOS ZAPATA	350.000,00	1
25	PRODUCTOS LACTEOS SAN JUANERA	350.000,00	1
26	WARTSILA COLOMBIA S.A	350.000,00	1
27	OJALATA LTDA	300.000,00	12

Contacto CRM 4.0
www.contactocrm.com

Análisis de ventas por producto



¿Cuánto he vendido este mes?
¿Qué producto fue el que más vendí?
¿Cómo han sido las ventas de X producto?
¿Cómo han sido las ventas en el último año?

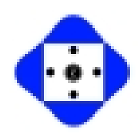


Saber cuanto se ha vendido en un periodo, como se están moviendo sus productos es muy importante. Conocer sus meses fuertes, sus ciclos de ventas le permite planear estrategias.

Grafique y analice las ventas por:
- Cliente
- Producto (Ref)
- Periodo
- Asesor
- Cantidad de unidades
- Descuentos

Vea
- Ventas promedio
- Ventas totales
- Descuentos totales
- Total cantidades

Productos

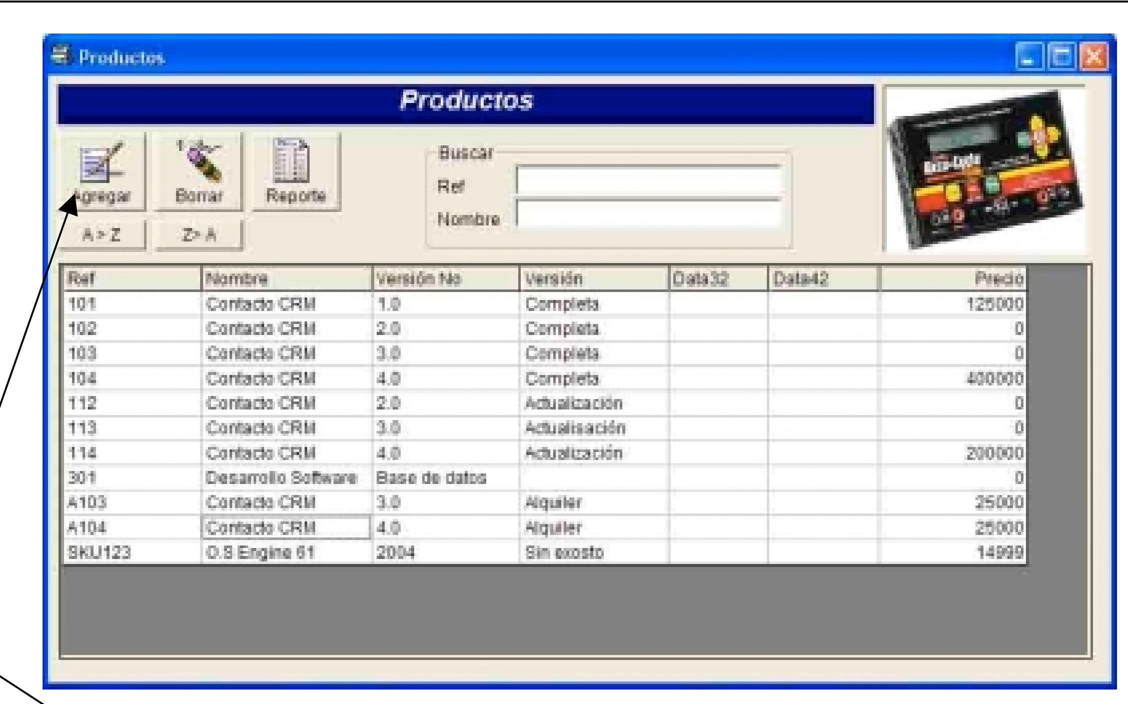


Contacto CRM 4.0
www.contactocrm.com

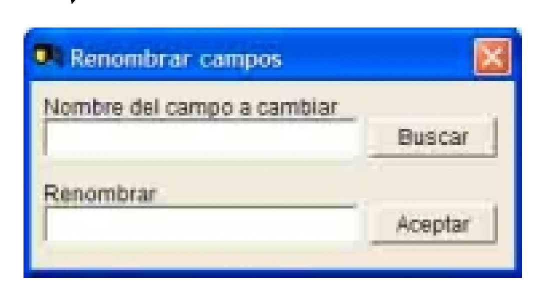
Organice todos sus productos o servicios de una forma fácil y ágil. Registre características de sus productos, fotos y precios.

Para poder registrar Cotizaciones, Ordenes de compra o Ventas hay que primero ingresar la referencia de productos.

•En la ventana de productos oprima “Agregar”. En la siguiente ventana podrá agregar los datos de su producto.
•Los campos Versión No, Versión, Data32, y Data42 pueden ser cambiados en el menú de “Configuración - Renombrar campos”



Ref	Nombre	Versión No	Versión	Data32	Data42	Precio
101	Contacto CRM	1.0	Completa			125000
102	Contacto CRM	2.0	Completa			0
103	Contacto CRM	3.0	Completa			0
104	Contacto CRM	4.0	Completa			400000
112	Contacto CRM	2.0	Actualización			0
113	Contacto CRM	3.0	Actualisación			0
114	Contacto CRM	4.0	Actualización			200000
301	Desarrollo Software	Base de datos				0
A103	Contacto CRM	3.0	Alquiler			25000
A104	Contacto CRM	4.0	Alquiler			25000
SKU123	O.S Engine 61	2004	Sin exosto			14999

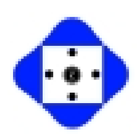


Productos

Ref: sku123
Nombre: O.S Engine 61
Versión No: 2004
Versión: Sin exosto
Data32:
Data42:
Precio: 14.999,00

Aceptar
Agregar foto

Usuarios del sistema

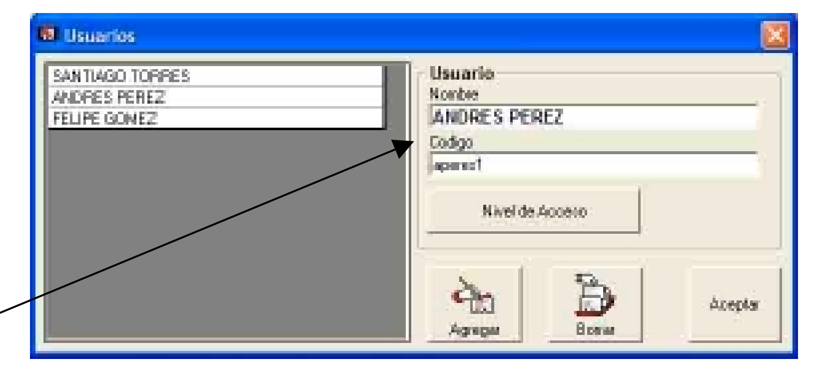


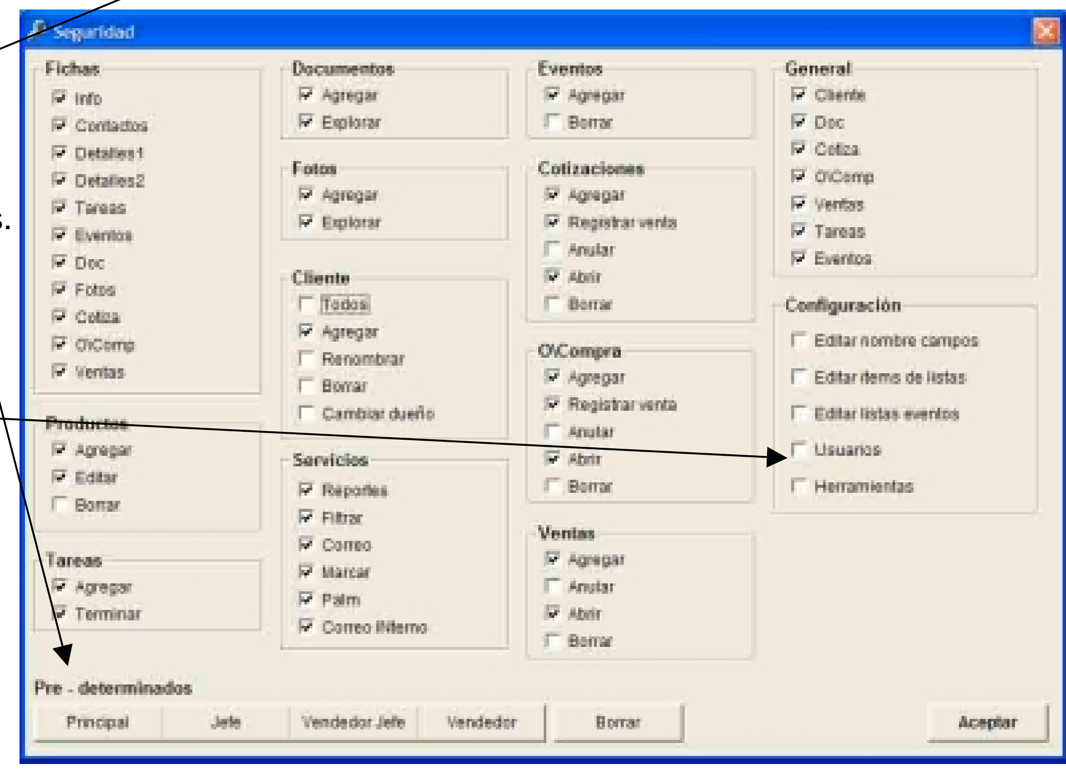
Como ***Contacto CRM*** funciona en una plataforma de red, usted puede agregar usuarios y definir que nivel de acceso tiene cada uno. Los usuarios podrán usar ***Contacto CRM*** desde cualquier computador, usando su nombre y contraseña.

Pasos para agregar usuarios

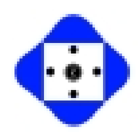
- Vaya al menú “Configuración - Usuarios”
- Oprima Agregar
- Ingrese el nombre y la contraseña
- Seleccione nivel de acceso. El usuario tendrá acceso a la función que tenga marcado. En la parte de abajo hay unos niveles predeterminados.

Estos niveles de acceso pueden ser modificados en cualquier momento, por la persona que tenga autorización a este servicio.





Funcionalidad individual o en Red



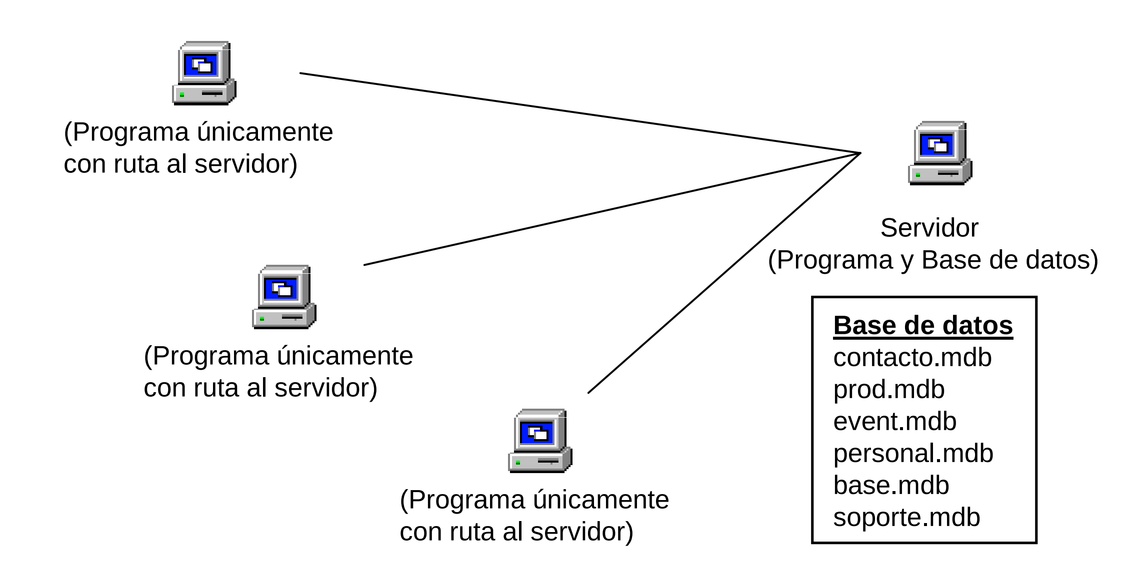
•Cuando se realiza una instalacion **Individual**, la base de datos es creada en C:\Contacto CRM.



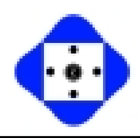
(Programa y Base de datos)

Base de datos
contacto.mdb
prod.mdb
event.mdb
personal.mdb
base.mdb
soporte.mdb

•Cuando se realiza una instalacion en **RED** el esquema es el siguiente:
En uno de los computadores se realiza una instalación como “servidor”, lo cual crea la base de datos en ese computador bajo: C:\Contacto CRM.
Las demas instalaciones se realizan como “usuario”, lo cual significa que utilizan la base de datos en el computador servidor.



Copia de seguridad



¿ Porqué hacer copias de seguridad?
¿ Cada cuanto debo hacerlas?
¿ Cómo las hago?

•Todos sabemos que los computadores pueden fallar en cualquier momento (perdida de energía, disco duro se puede dañar, se pueden robar el computador donde esta la base de datos). Tener una copia de sus datos en CD-ROM es una tranquilidad que no tiene precio.

• Las copias de seguridad se deberían hacer a diario. Usted se debe hacer la siguiente pregunta para saber cada cuanto hacer las copias de seguridad.
¿Cuanta información se arriesgaría a perder?
La de un día, una semana o un mes!
No se arriesgue a perder información.... Haga copias todos los días en CD-ROM...

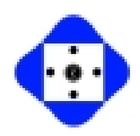
•Hacer copias de seguridad de sus datos en Contacto CRM es muy fácil.
Solo tiene que copiar la carpeta C:\Contacto CRM que esta en:

- Instalación individual **"C:\Contacto CRM"** (Computador local)

- Instalación en red: **"C:\Contacto CRM"** (Computador servidor)

Se deben copiar la carpeta completa...........

Palm OS (Información portable PDA)



Quiere poder llevar todos los datos de sus clientes en su mano.
Si usted tiene una PDA con sistema operacional PALM OS. Usted podrá cargar su base de datos en ella. La información es solo para lectura, no se puede modificar en la PDA.

Lleve en su Palm:
- Datos básicos
- Contactos
- Detalles 1 y 2
- Eventos
- Tareas
- Ventas



Foto: www.palmone.com

Para poder usar el modulo de Palm.
- Baje el modulo Contacto CRM 4.0 PALM Module
- Instale “PalmConverter”
- Suba a su Palm “ContactoEs.prc y NSBRuntime.prc” a su palm.
- Ejecute Contacto CRM y oprima el botón “PALM”.
- Decida cuantos registros de evento por cliente y cuantas ultimas ventas totales quiere subir a su PDA.

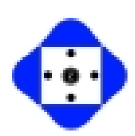


(La velocidad y cantidad de información para subir a su palm depende de la velocidad y memoria que su PALM tenga.)

Contacto CRM 4.0

www.contactocrm.com

Adaptar campos a sus necesidades.



En Contacto CRM los nombres de los campos se pueden adaptar a sus necesidades en el menú “Configuración. - Renombrar campos”.

Renombrar campos

La mayoría de los campos se pueden renombrar. Adapte los campos para guardar información según su tipo de negocio.

• En la ficha **Info**, se pueden cambiar los nombres. Por ejemplo si usted no maneja clientes sino pacientes, usted puede cambiar el nombre “Cliente” a “Paciente”.

• En la ficha de los **Contactos** los campos Otro1, Otro2, Otro3 o Otro4 se pueden renombrar para guardar algún dato que sea importante para su negocio.

• Las fichas **Detalles 1 y Detalles 2**. En estas fichas todos los campos se pueden renombrar.
Eje: Cambie de “Campo F” a “Numero de empleados”.

• Los detalles de los productos “Data12, Data 22, Data 32, Data42” se pueden renombrar. Por ejemplo cambie “Data32” a “Color”.

En el ingreso de cotizaciones los campos “Tiempo de entrega, forma de pago y Observaciones” también se pueden cambiar.

1. Ingrese el nombre del campo de desea renombrar.

2. Oprima Buscar

3. Si aparece en el campo “Renombrar” el nombre del campo, escriba sobre este el nuevo nombre.

4. Oprima aceptar.

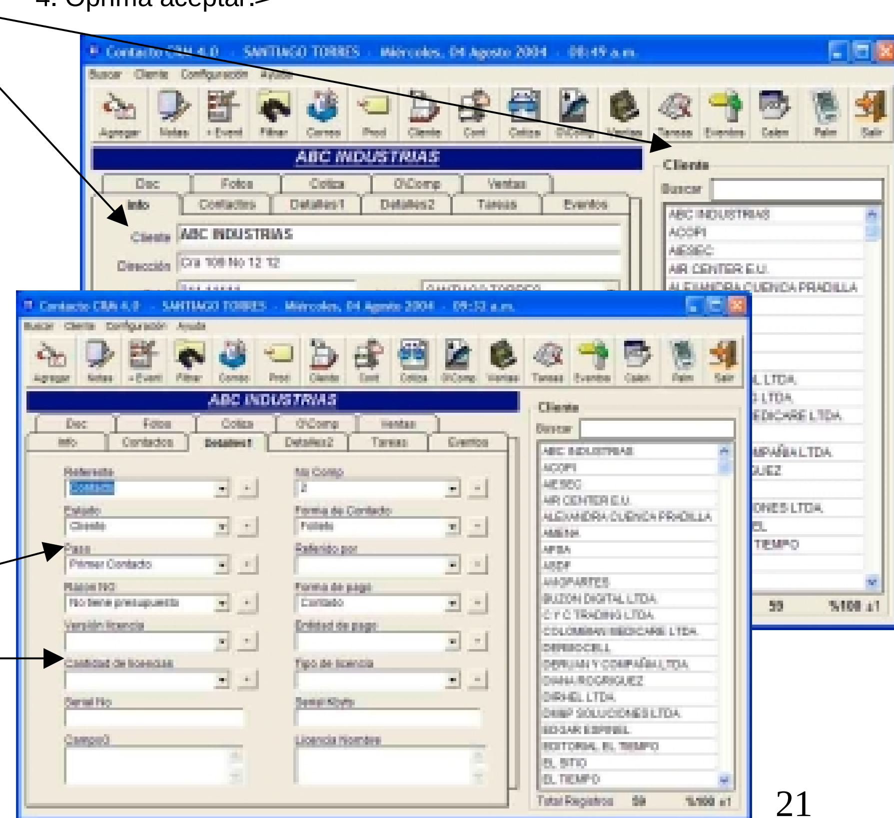
Renombrar campos

Nombre del campo a cambiar

Buscar

Renombrar

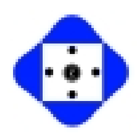
Aceptar



Cambie los nombres de los campos.

Contacto CRM 4.0
www.contactocrm.com

Adaptar lista de Eventos



En Contacto CRM los eventos utilizados para registrar tareas o eventos se puede modificar a sus necesidades en el menú “Configuración. - Eventos”.

Los eventos se agrupan en grupos

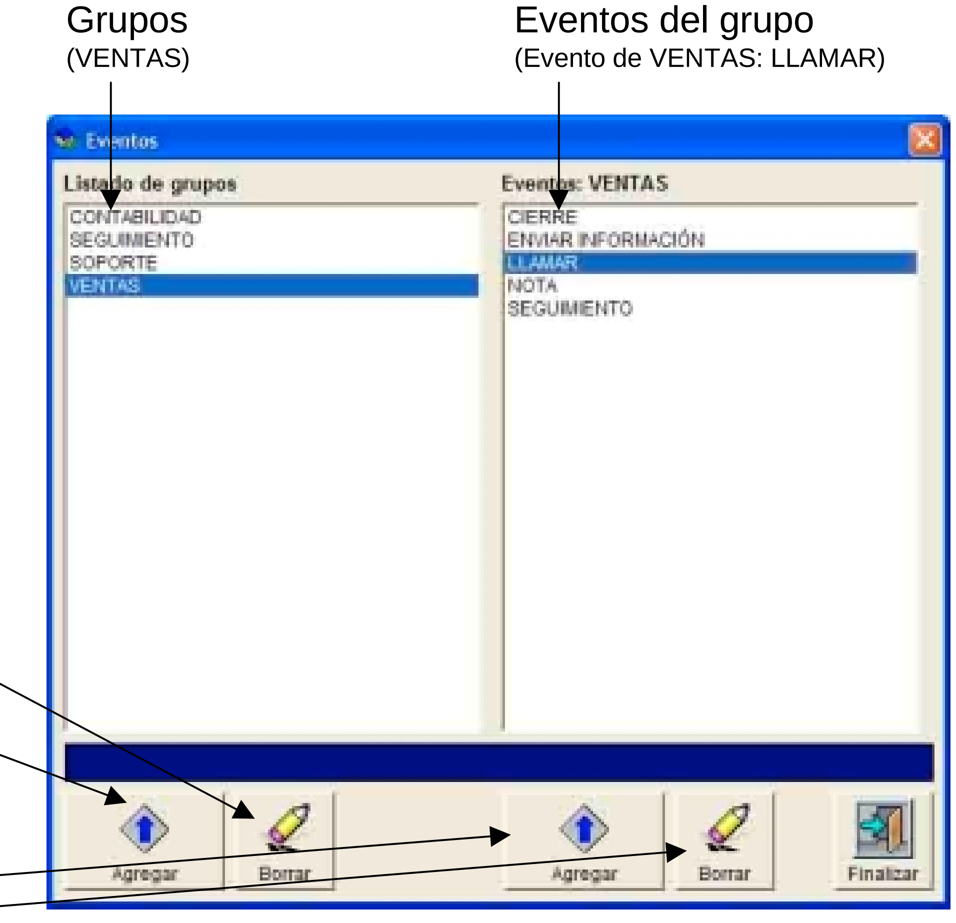
Ejemplos:

Grupo: CONTABILIDAD
Eventos: COBRAR, COTIZAR, DEPOSITAR

Grupo: VENTAS
Eventos: CIERRE, ENVIAR INFORMACION, LLAMAR, NOTA, SEGUIMIENTO

Grupos
(VENTAS)

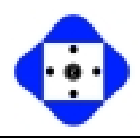
Eventos del grupo
(Evento de VENTAS: LLAMAR)



- Agregar un grupo
- Borrar un grupo (Borrará todos los eventos del grupo)
- Agregar evento al grupo seleccionado
- Borrar evento del grupo

Contacto CRM 4.0
www.contactocrm.com

Nosotros....



Somos una compañía dedicada al desarrollo de Software que se acomode a la situación real de las pequeñas y medianas empresas.

Derechos de Autor
Programa desarrollado por Santiago A. Torres L.
Derechos de Autor: Santiago A. Torres L.
Bogotá – Colombia
Reg, 2004

Términos de licencia.....(Al instalar y usar al aplicativo se esta aceptando los términos de licencia)
Santiago A. Torres L. no se hace responsable de daños al aplicativo causados por mal manejo del mismo o fallas en los equipos. Santiago Torres no se hace responsable por daños causados por perdida de datos. Se recomienda hacer copias de seguridad de la base de datos periódicamente. Al adquirir esta licencia, se hace responsable por el número serial asignado para el uso de las licencias adquiridas. Los derechos de autor son únicamente de Santiago A. Torres L. y solo se esta cediendo los derechos de uso del aplicativo. Este aplicativo esta protegido por las leyes Internacionales de derechos de autor. Este software no es retornable después de haber sido comprado. La licencia de uso adquirida es intransferible.

Para cualquier pregunta o sugerencia;

Contacto CRM
Tel: (571) 2130896
Ave 15 109-65 Ofc 102
Bogotá - Colombia
soporte@contactocrm.com
ventas@contactocrm.com
santiagotor@yahoo.com

Visítenos en nuestra página web
www.contactocrm.com